

学校编码: 10384

学号: X2007155094



分类号_____密级_____

UDC

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

龙岩市烟草公司卷烟零售终端建设研究

Research on Cigarette Retail Terminal Construction
in Longyan Tobacco Company

邓世秋

指导教师姓名: 朱平辉 副教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2011 年 2 月

论文答辩日期: 2011 年 4 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

2011 年 4 月

厦门大学博士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

1984 年国家组建烟草专卖局，对卷烟生产和销售实行专卖制度，国家垄断经营。从上世纪 90 年代初卷烟销售渠道建设开始至今，近 20 年的努力使这项长期、艰巨、复杂的工程日渐完善，被烟草行业誉为“最有价值的战略性基础工程”。作为卷烟渠道成员之一的卷烟零售终端发挥着越来越重要的作用，成为烟草商业企业的主阵地，以“终端建设、客户服务”为核心的卷烟营销管理理念正是诞生于此背景。如何顺应经济与社会的发展及越来越严峻的烟草形势把卷烟零售终端做好，是关系到烟草行业能否把控卷烟零售市场、提升企业软实力、参与国际竞争的最重要课题。

本文运用零售终端、营销渠道等理论，结合目前中国烟草行业的形势，对龙岩市烟草公司卷烟零售终端建设进行分析和探讨，剖析其现状和不足，提出对策及未来展望，希望对龙岩市烟草公司的零售终端研究与实践有一定的借鉴。

笔者作为龙岩市烟草公司卷烟零售终端建设的实施者，参与了公司终端建设的设计和实施过程，对此过程中出现的问题有着深刻的体会。特别是在毕业论文的写作过程中，深入搜集、学习终端建设有关方面的理论知识及文献资料，采用企业调研、信息搜集、座谈访谈等研究方法，调查、分析企业现状及终端建设的作用和不足，通过理论联系实践，为本企业构建零售终端建设提出了改进建议并尝试构建终端建设体系，为本公司和其他地市级烟草企业实施终端建设提供借鉴经验。

关键词：烟草公司 卷烟 零售终端 渠道

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

The establishment of Tobacco Monopoly Bureau in 1984 marked the beginning of state monopoly policy in the production and sales of tobacco industry. Nearly twenty years has passed since the construction of cigarette marketing channels in the early 1990's. The effort during this extended period has gradually improved this complicated project and made it "the most valuable strategic foundation work" in the tobacco industry. As one of the marketing channels, cigarette retail terminal is playing a more and more important role in the industry and has contributed to the formation of the concept "Terminal Construction & Customer Service". How to adapt cigarette retail terminal to the economic and social development and more and more severe market competition is an issue which will determine whether tobacco industry could control the retail market, advance its soft power, and participate in the international competition.

Based on theories of retail terminal and marketing channel and in light of the current situation in tobacco industry in China, this paper analyzes the construction of cigarette retail terminal in Longyan Tobacco Company, points out existing deficiencies, proposes corresponding strategies, and provides an outlook into the future.

As an executer of the cigarette retail terminal construction of Longyan Tobacco Company, the author engaged in the design and execution of the construction, thus gained an insight into the problems arising in this process. To solve the problems, a lot of efforts were put in searching for relevant theories and literatures, conducting surveys

and panel discussions, as well as investigating and analyzing the functions and deficiencies of current construction. It is expected that by applying theories to practice, the retail construction could be improved and a comprehensive system could further be established. It is also hoped that this exploration would provide other companies with some experience to refer to.

Key words: tobacco company, cigarette, retail terminal, channel

目 录

第一章 绪论	1
第二章 零售终端理论研究	3
第一节 终端概念	3
第二节 零售终端理论研究	7
第三章 龙岩市烟草公司卷烟终端建设现状与问题分析	11
第一节 公司简介	11
第二节 零售终端建设现状及存在问题	17
第四章 龙岩市烟草公司卷烟零售终端建设对策	27
第一节 零售终端建设的目标及原则	27
第二节 零售终端建设的对策	29
第五章 龙岩市烟草公司卷烟零售终端建设未来展望	46
第六章 结论	52
参考文献	54

厦门大学博硕士论文摘要库

Table of Contents

Chapter One	Introduction	1
Chapter Two	Theories of Retail Terminal.....	3
2.1	Concept of Retail Terminal.....	3
2.2	Theories of Retail Terminal.....	7
Chapter Three	Current Situation of Cigarette Terminal Construction in Longyan	
	Tobacco Company and Problem Analysis	11
3.1	Company Profile.....	11
3.2	Current Situation of Retail Terminal Construction and Problems	17
Chapter Four	Strategies for Cigarette Retail Terminal Construction in Longyan	
	Tobacco Company	27
4.1	Goal and Principles of Retail Terminal Construction.....	27
4.2	Strategies for Retail Terminal Construction.....	29
Chapter Five	Outlook of Cigarette Retail Terminal Construction in Longyan	
	Tobacco Company	46
Chapter Six	Conclusion	52
References	54

厦门大学博硕士论文摘要库

第一章 绪论

一、研究背景与意义

中国烟草行业实行统一领导、垂直管理、专卖专营的管理体制。国家烟草专卖局、中国烟草总公司对全国烟草行业“人、财、物、产、供、销、内、外、贸”进行集中统一管理。在过去改革开放三十年间，中国烟草发展历程呈现出翻天覆地的变化。

随着卷烟营销网络建设各项工作的深入推进，中国烟草行业的卷烟流通领域发生了深刻的变化，面临的新形势和问题对营销网络建设和功能发挥提出了更高的标准和要求。其中卷烟零售终端作为营销网络的结点，其基础地位也越来越引起烟草企业的重视。近年来，各地纷纷加大终端建设的力度，通过服务引导，促进客户成长，提高客户对烟草企业的忠诚度，为烟草商业企业培养高素质的核心客户群，实现客我和谐共处、共同发展。以下是近几年烟草行业在渠道网络、零售终端建设的大事记：

2005 年 7 月，“按客户订单组织货源”在深圳、大连、杭州等地开始试点，这项改革深刻改变了过去自上而下的卷烟交易方式，让市场去选择品牌，让品牌走向市场。

2006 年浙江网建“突出服务、注重效率、优化流程、提高素质”的先进经验，提出在全国网建整体推进的基础上，努力提高服务客户、培育品牌、把握市场、科学管理的能力，全面提升网络建设与运行水平，通过“终端营销、客户维护”的方式实现客我互动。

2007 年山西网建“打牢基础、创新营销、规范运作、充满活力”的经验被介绍给行业。山西烟草在不断创新中提高了农村零售户服务水平，把“农村零售

客户和消费者满不满意、受不受益”作为衡量工作成败的标准，实现了城乡市场的协调发展。之后几年，各地在农村服务站点建设、农网服务规范、农村市场调查以及农村市场货源供应等方面做了大量工作，农村服务站点数量得到明显加强。

2009 年徐州烟草“优化模式、完善机制、强化服务、增强能力”的网建模式，始终把服务摆在突出位置，坚持“与客户共创成功”的理念，全力打造服务品牌，不断深化和拓展“客户至上、服务为本、诚实守信、共同发展”的服务内涵，可以说把终端服务提升到一个新的水平。

由此可见，随着烟草行业的不断改革和发展终端建设的重要性日益显现，终端建设已经成为烟草行业最热门的课题。虽然经过多年的卷烟渠道及零售终端建设，全行业也如火如荼地开展，但是从某种意义上讲，卷烟零售终端建设还有待加强，如在终端规划、终端素质、终端服务、现代化手段等方面。基于这一背景，本文从对终端建设现状进行分析，寻找发现终端建设存在的问题，进而探讨解决这些问题的对策，希望能起到抛砖引玉的作用，为龙岩市烟草公司终端建设课题的研究提供有益参考。

二、研究内容与思路

本文从烟草行业的发展背景、营销渠道和终端建设情况入手，认识当前卷烟零售终端建设的重要性和必要性。然后用零售终端、营销渠道的相关理论作为理论基础，联系龙岩市烟草公司零售终端的现状，分析其建设中的不足与问题，提出终端建设的对策、保障措施等。同时，根据社会经济及营销发展的新趋势，对卷烟零售终端未来发展进行思考、展望，最后对本论文进行总结。本文共分为六个部分：

第一部分绪论，阐述了烟草行业的背景及论文研究意义；第二部分论述有关

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库